

“VELLUM HOSPITALITY SERVICES SKILLS”

ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 2.0



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, **www.vellum.org.gr**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ ”	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	4
2.1 Σκοπός-Ομάδα στόχος	4
2.2 Δομή του πιστοποιητικού	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ.....	7
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	7
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ ”

Στον κλάδο του τουρισμού υπάρχει η ανάγκη για καταρτισμένους επαγγελματίες που θα μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες καθαριότητας και διαχείρισης ιματισμού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διασφαλίζοντας ένα καθαρό και υγιεινό περιβάλλον για τους πελάτες και τους εργαζόμενους.

Το παρόν πιστοποιητικό καλύπτει τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες για τους επαγγελματίες του κλάδου που θέλουν να αποκτήσουν ένα ανταγωνιστικό εφόδιο στο συγκεκριμένο επαγγελματικό πεδίο.

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά, ενώ οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Επίσημες προαπαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι υποψήφιοι για να κάνουν αίτηση για το πιστοποιητικό, είναι να είναι 18 ετών και άνω.

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις/δεξιότητες ενός υποψηφίου που δραστηριοποιείται ή επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί στο χώρο επιχειρήσεων παρέχοντας τις σχετικές υπηρεσίες καθαριότητας και διαχείρισης ιματισμού των διαμενόντων.

ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ είναι ο εργαζόμενος σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις – καταλύματα, κατασκηνώσεις, μπανγκαλόους, κάμπινγκ, δομές, κ.λπ.. Μεριμνά για τη σωστή διαχείριση του ιματισμού μίας μονάδας καθώς και για τον εξοπλισμό των πλυντηρίων – στεγνωτηρίων – σιδερωτηρίων της λινόθηκης συμβάλλοντας στην άνετη διαμονή των πελατών σε ένα καθαρό και υγιεινό περιβάλλον.

Ο Λινοθηκάριος φροντίζει για την καλή κατάσταση όλου του ιματισμού, εφοδιάζοντας με καθαρό ιματισμό (πχ σεντόνια, πετσέτες, τραπεζομάντηλα στολές προσωπικού κλπ) όλα τα τμήματα της επιχείρησης και επίσης παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες καθαριότητας ιματισμού στους πελάτες και τους φιλοξενούμενους της επιχείρησης. Η εργασία του συμβάλει στη διαμόρφωση θετικής ή αρνητικής απόψης των πελατών για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών της επιχείρησης.

Χρησιμοποιεί μηχανήματα, προϊόντα και εργαλεία καθαρισμού, αναλώσιμα.

Κατά τη διάρκεια της εργασίας του θα πρέπει να λαμβάνει μέριμνα για την σωστή εφαρμογή περιβαλλοντικών πρακτικών και εξοικονόμησης ενέργειας.

2.2 Δομή του πιστοποιητικού

Το πιστοποιητικό αποτελείται από 1 βασική ενότητα στην οποία ο Υποψήφιος θα πρέπει να εξεταστεί ώστε να αποκτήσει το πιστοποιητικό “ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ”.

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Παροχή υπηρεσιών καθαριότητας και διαχείρισης ιματισμού μιας επιχείρησης και των διαμενόντων	Βασική Ενότητα	45 λεπτά Θεωρητική εξέταση

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 133 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα Εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενοτήτων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, **όπως** κάποιες από αυτές **αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι «μαθητές»:

- α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.
 - β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.
- γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή
 - γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή
 - γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή
 - γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή
 - γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και
 - γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,
- εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάσει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι «μαθητές» της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

Σε όλους τους «μαθητές» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1η: Παροχή υπηρεσιών καθαριότητας και διαχείρισης ιματισμού μιας επιχείρησης και των διαμενόντων

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας	• Να αντιλαμβάνεται την υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας • Να μπορεί να χειρίζεται τον απαιτούμενο εξοπλισμό και τα μέσα • Να γνωρίζει και να εφαρμόζει τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας • Να γνωρίζει τη ορολογία του επαγγέλματος • Επικοινωνία με πελάτες
1.2. Εφαρμογή κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς	
1.3. Οργάνωση, Μέθοδοι, Ορολογία, Εξοπλισμός και Χρησιμοποιούμενα μέσα στη Λινοθήκη	
1.4. Παραλαβή και ταξινόμηση ιματισμού προς καθάριση	
1.5. Εφαρμογή και επίβλεψη διαδικασιών καθαρισμού του ιματισμού	
1.6. Μέριμνα για την επιδιόρθωση ή/και την αντικατάσταση του φθαρμένου ιματισμού	
1.7. Ταξινόμηση και παράδοση καθαρού ιματισμού	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Κοβούση, Χ., και Κακλέα, Ζ. (2005) . Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσιών ορόφων ξενοδοχειακών μονάδων. 1η. Αθήνα: Κορυφή

ΕΟΠΠΕΠ Επαγγελματικό Περίγραμμα της ειδικότητας Λινοθηκάριος, διαθέσιμο στο <https://www.eoppep.gr/images/EP/EP129.pdf>